

### Eine neue Form der Bürgerbeteiligung: das Beispiel der App 'Glücklich in Wuppertal'

Haake, Hans; Ludwigs, Kai; Lohmann, Anna; Schneidewind, Uwe

Veröffentlichungsversion / Published Version

Kurzbericht / abridged report

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Haake, H., Ludwigs, K., Lohmann, A., & Schneidewind, U. (2018). *Eine neue Form der Bürgerbeteiligung: das Beispiel der App 'Glücklich in Wuppertal'*. (FGW-Impuls Integrierende Stadtentwicklung, 7). Düsseldorf: Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e.V. (FGW). <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-68363-1>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Commercial-NoDerivatives). For more information see: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



## Eine neue Form der Bürgerbeteiligung

Das Beispiel der App ‚Glücklich in Wuppertal‘



Hans Haake, Kai Ludwigs, Uwe Schneidewind, Anna Lohmann

### Auf einen Blick

- Smartphone-Apps ermöglichen eine niedragschwellige und regelmäßige Kommunikation zwischen Bürgern und kommunaler Verwaltung. Sie können damit die Mängel ‚analoger‘ Formen der Bürgerbeteiligung ausgleichen und fördern eine partizipative Stadtentwicklung.
- Die App kann in städtische Entwicklungsprozesse eingebunden werden, um mehr Menschen die Möglichkeit zur Partizipation zu geben. In Wuppertal geschieht dies bereits.
- Zentrale Erfolgsfaktoren sind ein intuitives Interface, ein deutlicher Mehrwert für die Nutzer\_innen, Öffentlichkeitsarbeit, lokale Partner\_innen und ein zeitnahes Feedback aus Politik und Verwaltung.
- Breit angelegte Erhebungen können zeigen, wie Luftqualität, Arbeitsplätze und städtische Infrastrukturen von Bürger\_innen wahrgenommen werden und welche Faktoren dazu führen, dass Stadtteile ‚glücklich machen‘.

### Ein neues Format der Bürgerbeteiligung: Bedarf und neue technische Möglichkeiten

Bei der Bewertung der Entwicklung oder des Fortschritts von ganzen Gesellschaften oder von Regionen und Städten werden bisher primär wirtschaftliche Kennzahlen (z.B. BIP, Bruttoinlandsprodukt) verwendet. Wohlstand kann jedoch auch breiter verstanden werden als die rein materielle Ausstattung der Menschen,<sup>1</sup> denn dass Lebensqualität und das Wohlergehen der Bürger\_innen von vielen weiteren Faktoren abhängen, ist unstrittig.

Entsprechend werden neue Methoden entwickelt, die die Entwicklung von Städten anhand unterschiedlicher Merkmale messen.<sup>2</sup> Sie ähneln im Detail den Nachhaltigkeitsindikatoren (also den Anzeichen, an denen sich der Fortschritt einer nachhaltigen Entwicklung festmachen lässt), wie sie im Rahmen der lokalen Agenda 21 ab 1992 entwickelt wurden, die aber nur geringe politische Wirkung entfalten konnten. Teil einer solchen Betrachtung der Lebensqualität in der Stadt, die vielfältige Facetten berücksichtigt, muss immer auch die jeweils persönliche, subjektive Wahrnehmung der Bürger\_innen sein.



Bisher wissen Politik und Verwaltung zu wenig über die Bedürfnisse ihrer Bürger. Angesichts sinkender Wahlbeteiligung und der Dominanz einiger weniger Gruppen bei fast allen Arten der Partizipation ist es erforderlich, einer breiteren Bevölkerungsgruppe neue Wege zu öffnen. Beide Notwendigkeiten, das Erfassen des subjektiven Wohlbefindens (Glück) in der Stadt und das Öffnen neuer Kanäle für die bürgerliche Partizipation, können mit den aktuell verfügbaren technischen Möglichkeiten besser erfüllt werden als noch vor wenigen Jahren. Die immer mitgeführten Smartphones ermöglichen einen Zugang zum Bürger bzw. zur Bürgerin und umgekehrt, von den Bürger\_innen zur Verwaltung und zur Politik, und zwar in Echtzeit, nah am Alltag und nach Bedarf multimedial.

### Glücksforschung als Gegenstand der Untersuchung

Die subjektive Lebenszufriedenheit der Bürger\_innen, kurz Glück, beinhaltet sowohl die Selbsteinschätzung als auch die jeweiligen positiven und negativen Gefühle.<sup>3</sup> Diese Lebenszufriedenheit zu erfassen, ist an sich spannend und interessant, kann aber zusätzlich kombiniert werden mit der Abfrage der persönlichen Einschätzung zu verschiedenen Aspekten des Umfeldes, hier der Stadt. Primäres Ziel der Befragung ist es, mehr über die Lebenszufriedenheit der Bürger zu erfahren und über Vergleiche innerhalb des Datensatzes sowie über Analysen von Zusammenhängen Bereiche herauszufiltern, die zu einer weiteren wissenschaftlichen Betrachtung oder zu politischem Handeln einladen.

### Zur Durchführung der Methode

Seit Mai 2017 gibt es die Smartphone-App ‚Glücklich in Wuppertal‘, die aus einer Kooperation des Wuppertal Instituts für Klima, Umwelt, Energie und der Happiness Research Organisation (HRO) entstand. Die Datenerhebung ist als Panel konzipiert, das heißt, es werden dieselben Personen anhand derselben Methode über einen längeren Zeitraum hinweg befragt. In diesem Fall erhält jede bzw. jeder Nutzer\_in einen Teilnehmercode, der eine anonymisierte Auswertung im Zeitverlauf zulässt. In Wuppertal wurden 2017 und 2018 mit vier Befragungswellen insgesamt ca. 2000 Personen erreicht. Allerdings konnte das angestrebte Panel nicht in der gewünschten Größe erreicht werden, da nur ca. 200 Personen regelmäßig teilnahmen. Aufgrund der Nutzung über mobile Endgeräte ist die Erhebung von Standortdaten möglich, diese Funktion ist jedoch gegenwärtig deaktiviert.

In einem ersten Schritt der Erhebung, also direkt nach Installation der App (iOS und Android), werden die teilnehmenden Bürger\_innen aufgefordert, Fragemodule zu ihrem subjektiven und kommunalen Wohlbefinden zu beantworten. Die Module

können entsprechend der Zielsetzung gekürzt oder erweitert werden: Fragen können stadtspezifisch angepasst werden; auch der Befragungsrhythmus und die Fragebogenlänge sind variabel. Für das Ausfüllen des zentralen Fragebogens werden die Nutzer\_innen mit 5 Euro belohnt, die sie an gemeinnützige Projekte in der Stadt spenden können. Die Daten werden verschlüsselt auf deutschen Servern gespeichert und wissenschaftlich ausgewertet. In einem Online-Dashboard, einer allgemein zugänglichen Benutzeroberfläche im Internet, können die Ergebnisse im Detail eingesehen und von der Politik und der Verwaltung in die städtischen Prozesse mit einbezogen zu werden.

### Items der ‚Glücks-App‘

Die Kombination verschiedener Methoden ermöglicht eine Wiedergabe der Zufriedenheit der Bürger\_innen in ihrer Vielschichtigkeit anhand verschiedener abgefragter Einzelpunkte (Items).

Ein umfangreicher Fragebogen (Modul 1) sammelt Daten zur allgemeinen Lebenszufriedenheit der Wuppertaler („Wie zufrieden bist du mit dem bisher Erreichten?“, „Wie glücklich bist du?“). Außerdem werden Faktoren abgefragt, die das ‚gute Leben‘ in Wuppertal ausmachen. Orientiert an den Kategorien des Better Life Index der OECD wird etwa die Zufriedenheit mit der Verkehrs- und Versorgungsinfrastruktur abgefragt, aber auch die Verbundenheit mit der Stadt, ihrer Politik und Verwaltung. Die Antworten auf die über 100 Fragen dieses Moduls sind aus der Forschungsperspektive heraus bereits von großem Wert, da städtische Daten über das subjektive Wohlbefinden von Bürger\_innen bisher kaum vorliegen.

Die Tagebuch-Funktion (Modul 2) fordert die Teilnehmenden auf, über eine Woche lang jeden Abend den Tagesablauf zu rekonstruieren. Es werden Tätigkeiten, Orte, Zeiträume und Personen(gruppen) abgefragt und in Zusammenhang mit dem jeweiligen persönlichen Glücksempfinden gesetzt.

Zusätzlich werden die gleichen Informationen mithilfe von Momentabfragen (Modul 3) über eine Woche hinweg mehrfach spontan erhoben. Die Feedback-Funktion (Modul 4) ermöglicht es, jederzeit Zustände, Vorfälle oder Orte zu melden, die positiv oder negativ aufgefallen sind.

### Veröffentlichung und Nutzung der Ergebnisse

Konkrete Ergebnisse aus den ersten beiden Erhebungsphasen in Wuppertal wurden gemeinsam mit dem Oberbürgermeister Wuppertals, Andreas Mücke, öffentlich vorgestellt. Darüber hinaus steht im Internet unter [www.gluecklich-in-wuppertal.de](http://www.gluecklich-in-wuppertal.de) ein interaktives Dashboard zur Verfügung, auf dem die Ergebnisse der Erhebung visuell ansprechend aufbereitet werden. Interessierte können die Aussagen der Umfragen nach



für sie relevanten Informationen filtern. Beispiele für lokal relevante Ergebnisse sind z.B. die Einschätzung von Bauprojekten, der Vergleich von Glück und seinen Einflussfaktoren zwischen Stadtteilen oder das Erkennen von besonders schlecht eingeschätzten Infrastrukturen.

Neben der Veröffentlichung der Daten werden die Erkenntnisse an kommunale Akteure weitergeleitet. Diese berücksichtigen die Daten in Stadtentwicklungsprozessen<sup>4</sup> und nehmen öffentlich zu den Ergebnissen Stellung. Konkret können z.B. Maßnahmen zur Verbesserung des Wohnumfeldes, zum Sicherheitsempfinden oder für gezielte Infrastrukturinvestitionen abgeleitet werden.

### Wer nutzt die Smartphone-App?

Die Betrachtung der demografischen Daten der Teilnehmenden zeichnet ein gemischtes Bild: Die fast repräsentative Verteilung in Bezug auf Geschlecht, Stadtteilzugehörigkeit und Alter zeigt, dass die App das Potenzial hat, viele Menschen zu erreichen. Gleichzeitig werden Menschen mit nichtdeutscher Herkunft sowie Menschen mit niederen Bildungsabschlüssen bisher nicht ausreichend erreicht. Das Manko vieler Beteiligungsprozesse ist hier also noch nicht aufgehoben, es entstehen jedoch immerhin keine Verzerrungen durch die genutzte Technologie.

### Erfolgsfaktoren für eine breite Akzeptanz

Um das volle Potenzial der App ausschöpfen zu können, muss sie sich in der Stadt etablieren, das heißt regelmäßig von einem Querschnitt der Bürger\_innen genutzt werden. Für eine erfolgreiche weitere Nutzung in Wuppertal, aber auch für eine Etablierung in anderen Städten, sind folgende Aspekte zentral:

**1. Interface und Mehrwert für Nutzer.** Eine App bietet die Möglichkeit, an einer Befragung besonders schnell teilzunehmen, jederzeit und an jedem Ort. Durch intuitiv zu erfassende Skalen (abgestufte Bewertungsmöglichkeiten) z.B. in Form von Smileys und automatisch weiterlaufende Fragen können auch Fragebögen eingesetzt werden, die in Papierform sehr lang wären. Kürzere Fragebögen können schnell ‚zwischen durch‘ beantwortet werden. Neben einer einfachen Beantwortung müssen die Nutzer\_innen jedoch auf verschiedenen Ebenen zur Teilnahme motiviert werden, wozu verschiedene Beweggründe kombiniert werden: die Beschäftigung mit dem eigenen Glück, Anreizzahlungen und die Möglichkeit, sich in die Entwicklung der Stadt einzubringen.

Die App stellt die Antworten der Nutzer\_innen individuell grafisch da, bei wiederholter Nutzung auch im Zeitverlauf. Aus anderen Forschungsarbeiten ist bekannt, dass allein die bewusste Beschäftigung mit Glück dieses steigern kann.<sup>5</sup>

In Wuppertal erhalten die Nutzer\_innen fünf Euro Spendenvolumen, die auf der Plattform [www.gut-fuer-wuppertal.de](http://www.gut-fuer-wuppertal.de) vergeben werden können. Andere Städte haben ähnliche Plattformen, aber auch eine direkte Zahlung z.B. in Form von Gutscheinen ist möglich. Direkte Geldauszahlungen werden bei vergleichbaren Studien ebenfalls eingesetzt, laufen aber dem gemeinnützigen Grundverständnis des Wuppertaler Projekts entgegen.

Zuletzt ist es für die Nutzer\_innen wichtig, das Gefühl zu haben, dass mit ihren Rückmeldungen ‚etwas passiert‘, dass sie etwas für ihre Stadt tun. Hierfür braucht es eine öffentliche Wahrnehmung der Ergebnisse, eine wissenschaftliche Auswertung und natürlich eine Reaktion – ob als Feedback oder in konkreten Maßnahmen – seitens der Politik und der Verwaltung.

**2. Öffentlichkeitsarbeit.** Um eine hohe Teilnehmerzahl zu erreichen, ist eine hohe Sichtbarkeit des Projektes im Stadtgebiet erforderlich. Allerdings ist diese Sichtbarkeit nicht nur für die Werbung von Nutzer\_innen relevant, denn sie schafft auch eine wichtige Vorbedingung für die Wirksamkeit des Projekts mit Blick auf die zukünftige Partizipation. Nur wenn Projekt und App von möglichst vielen Akteur\_innen in der Stadt als relevant wahrgenommen werden, ist auch mit einer Berücksichtigung der Ergebnisse zu rechnen. In Wuppertal wurde durch eine aktive Öffentlichkeitsarbeit eine hohe Sichtbarkeit erreicht:

Postkarten im Stadtgebiet, Plakate an Schwebbahnhaltestellen, digitale Werbeanzeigen an Sparkassenautomaten, Bekanntmachung über E-Mail-Verteiler, die projekteigene Website und Social Media – viele Kanäle wurden bespielt.

Auch die Einbindung der lokalen und regionalen Presse leistete ihren Beitrag. Mit aktuell mindestens 53 Zeitungsartikeln sowie rund zehn Rundfunk- und TV-Beiträgen erzielte das Projekt eine hohe Sichtbarkeit. Die Westdeutsche Zeitung begleitete das Projekt wöchentlich mit einer Kolumne zum Thema Glück. Öffentliche Veranstaltungen zum Auftakt und zur Präsentation erster Zwischenergebnisse ergänzten die Kommunikationsarbeit.

**3. Starke (lokale) Partner.** Für den Erfolg der App in Wuppertal war ein starkes Netzwerk von lokalen Partnern, die unterschiedliche Beiträge leisteten, wichtig. So konnte die App zwar unter großem Zuspruch, aber ohne formale Mitwirkung von Politik und Verwaltung initiiert werden. Zentral war die Rolle eines lokal verankerten wissenschaftlichen Partners (Wuppertal Institut) sowie bekannter ansässiger Unternehmen (Stadtwerke und Stadtparkasse), kombiniert mit einer engen Zusammenarbeit mit der örtlichen Tageszeitung. So konnten ohne langen Vorlauf die Finanzierung eines beträchtlichen



Spendenvolumens gesichert werden und die Kanäle aller Partner für die Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden (z.B. Bewerbung an Geldautomaten oder über die Lokalzeitung). Die Durchführung vergleichbarer Projekte in weiteren Städten ist nur mit ähnlichen lokalen Netzwerken denkbar, wobei auch die kommunale Verwaltung ein Teil dieser Netzwerke sein kann.

Auf Länderebene wurde das Vorhaben durch das Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung (FGW) bzw. den dort verankerten Themenschwerpunkt Integrierende Stadtentwicklung (ISE) unterstützt.

**4. Zeitnahes Feedback.** Für den dauerhaften Erfolg jeder Bürgerbeteiligung, insbesondere wenn sie an ein so emotionales Thema wie ‚Glück‘ gekoppelt wird, sind Aufnahme und Verarbeitung der Ergebnisse durch Politik und Verwaltung unabdingbar. Denn bei vielen Beteiligungsprozessen entsteht der Eindruck, dass am Schluss trotzdem nach bekannten Mustern (z.B. Macht, Interessen, politische Lager) entschieden wird. Digitale Technologien können Rückmeldungen zwar beschleunigen, aber nicht erzwingen.

Im ersten Schritt muss dafür gesorgt sein, dass die Ergebnisse zeitnah einzusehen sind. So wird die Bezugnahme durch die Bürger\_innen und die Zivilgesellschaft möglich. Für Wuppertal wurde hierzu das genannte Live-Dashboard entwickelt. Des Weiteren sollten die Ergebnisse nicht nur frei zugänglich, sondern auch öffentlich bekannt sein, was die Notwendigkeit einer aktiven Öffentlichkeitsarbeit unterstreicht. Auch bei den Entscheidungsträgern müssen die Ergebnisse bekannt sein. Greifen diese die Ergebnisse dann öffentlich auf, ist eine erste Form des Feedbacks an die Nutzer\_innen erreicht. Als nächstes können die App-Ergebnisse sowohl in verschiedene Prozesse (z.B. strategische Planung oder politische Debatten) als auch in konkretes kommunales Handeln einfließen. In Wuppertal wird die App als Beteiligungsinstrument bei der Erstellung eines Stadtentwicklungskonzepts verwendet. Darüber hinaus werden Überlegungen angestellt, wie direkte digitale Kanäle zwischen App-Nutzer\_innen und der Stadtverwaltung entstehen können, damit Meldungen aus der App kurzfristig beantwortet oder sogar bearbeitet werden. Einem zu erwartenden Mehraufwand bei der Bearbeitung seitens der Verwaltung ständen Synergieeffekte zu schon vorhandenen Strukturen (Mängelmelder, Meldungen per E-Mail oder Telefon) gegenüber sowie eine bessere Gewichtung von Maßnahmen nach den Rückmeldungen der Bürger\_innen.

Die Kombination von Glücksforschung und Bürgerbeteiligung unter Nutzung neuer technologischer Möglichkeiten hat das Potenzial, die Bürger\_innen und ihre Wünsche besser in die Gestaltung ihrer Stadt einzubeziehen.

Eine App zu programmieren, ist allein jedoch kein Selbstläufer, es muss eine für die jeweilige Stadt passende Einbindung erarbeitet werden.

## Literatur und Anmerkungen

- 1 – Vgl. [www.wbgu.de/hg2016](http://www.wbgu.de/hg2016)
- 2 – Vgl. [www.w-indikatoren.de](http://www.w-indikatoren.de) oder auch [wellbeing.smgov.net](http://wellbeing.smgov.net)
- 3 – Zur Begriffsklärung vgl. OECD Guidelines on Measuring Subjective Well-being. OECD Publishing: S. 10.
- 4 – Vgl. [www.zukunft-wuppertal.de](http://www.zukunft-wuppertal.de)
- 5 – Dr. Ludwigs, K., Lucas, R., Burger, M., Veenhoven, R., & Arends, L. (2017). How Does More Attention to Subjective Well-Being Affect Subjective Well-Being? Applied Research in Quality of Life.

## Über die Autor\_innen

**Hans Haake** – Wissenschaftlicher Mitarbeiter und Gastwissenschaftler am Zentrum für Transformationsforschung und Nachhaltigkeit (TransZent) und am Wuppertal Institut.

**Dr. Kai Ludwigs** – Gründer und Geschäftsführer der Happiness Research Organisation.

**Prof. Dr. Uwe Schneidewind** – Präsident und wissenschaftlicher Geschäftsführer des Wuppertal Instituts für Klima, Umwelt, Energie GmbH sowie Professor für Innovationsmanagement und Nachhaltigkeit an der Bergischen Universität Wuppertal.

**Anna Lohmann** – Wissenschaftliche Hilfskraft am Wuppertal Institut und Werkstudentin bei der Wuppertaler Quartierentwicklungs GmbH.

## Impressum

**Herausgeber:** FGW - Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung (e.V.), Kronenstraße 62, 40217 Düsseldorf, Telefon: 0211 99450080, E-Mail: [info@fgw-nrw.de](mailto:info@fgw-nrw.de), [www.fgw-nrw.de](http://www.fgw-nrw.de)

**Geschäftsführender Vorstand:** Prof. Dr. Dirk Messner, Prof. Dr. Ute Klammer (stellv.)

**FGW-Themenbereich:** Integrierende Stadtentwicklung  
Prof. Dr. Heike Herrmann, Vorstandsmitglied  
Dr. Jan Üblacker, Wissenschaftlicher Referent

**Layout:** Olivia Pahl, Referentin für Öffentlichkeitsarbeit

**Förderung:** Ministerium für Kultur und Wissenschaft des Landes Nordrhein-Westfalen

**Erscheinungsdatum:** Düsseldorf, Oktober 2018

**ISSN:** 2512-4765

**Erfahren Sie mehr in der Studie:**

FGW-Studie Integrierende Stadtentwicklung 07  
[www.fgw-nrw.de/studien/stadtentwicklung07.html](http://www.fgw-nrw.de/studien/stadtentwicklung07.html)

